

INFORME SOBRE LA ENCUESTA: ENCUESTA VERANO 2019

Oficina:

Tourist Info Benissa Centro

Benissa



Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**

Un año más, la *Agència Valenciana del Turisme* apuesta por la mejora de la calidad del producto turístico valenciano y la búsqueda de la satisfacción del visitante de la Comunitat Valenciana, siendo una de las estrategias el empleo de herramientas metodológicas de trabajo que aporten información de primera mano sobre cuestiones específicas que ayuden a lograr estos objetivos. En esta dirección está planteada la Encuesta *Tourist Info*, que consiste en el aprovechamiento de la posibilidad que brinda la consolidada red de oficinas *Tourist Info* como servicio post-venta al visitante para, a través de sus opiniones, obtener información que permita evaluar aspectos de interés, no solo de la demanda y de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, sino también de las propias oficinas de la red y aplicar los resultados en programas de mejora de calidad.

El proceso de la Encuesta *Tourist Info* correspondiente al verano de 2018 se ha realizado durante los meses de julio, agosto y la primera quincena de septiembre, periodo de máxima afluencia de flujos de visitantes a los municipios turísticos de la Comunitat Valenciana.

En cuanto a los **resultados** que se exponen en el presente informe, debe tenerse en cuenta que al haber sido obtenidos a partir de la **información facilitada exclusivamente por usuarios de oficinas de la Red Tourist Info**, no se pueden considerar a nivel estadístico de representatividad suficiente como para extrapolarlos, tanto al conjunto de la demanda de la Comunitat Valenciana, en el caso de la información relativa a los encuestados, como al conjunto de municipios de la Comunitat Valenciana, en el caso de la información relativa a la evaluación de éstos. Sin embargo esta encuesta sí resulta significativa para el universo de personas que visitan las oficinas de la red *Tourist Info* y además la información resulta muy útil empleada junto con otras herramientas, ya que puede ser de gran ayuda en la implantación de sistemas de evaluación de la calidad y mejora de la oferta turística.

Teniendo en cuenta estas limitaciones y ventajas, la encuesta *Tourist Info* recoge los siguientes objetivos de información:

OBJETIVOS DE INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA TOURIST INFO

- Conocer el perfil del usuario de la oficina *Tourist Info* objeto del estudio.

- Averiguar el grado de satisfacción del usuario de la red acerca de su visita a la Comunitat Valenciana.
- Evaluar el nivel de calidad de las oficinas que componen la red **Tourist Info**.

La población encuestada a partir de la cual se ha realizado el presente informe corresponde a todos los usuarios mayores de 16 años que visitaron Tourist Info Benissa dentro del período de encuestado. Para evitar sesgos producidos en la entrega de encuestas por parte del personal de las oficinas, se ha establecido una **metodología tendente a la aleatoriedad**. El sistema consiste en pasar el cuestionario los días impares del calendario al primer turista que visite la oficina a las 11:00 h. y los días pares a las 18:00 h.

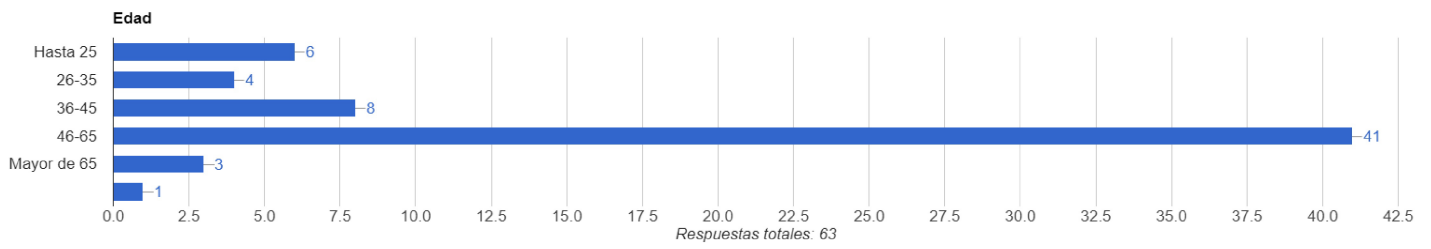
De todas formas, debe tenerse muy presente que el muestreo no sigue un proceso riguroso de *random* ni es un muestreo aleatorio simple estratificado (por cuotas).



Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019

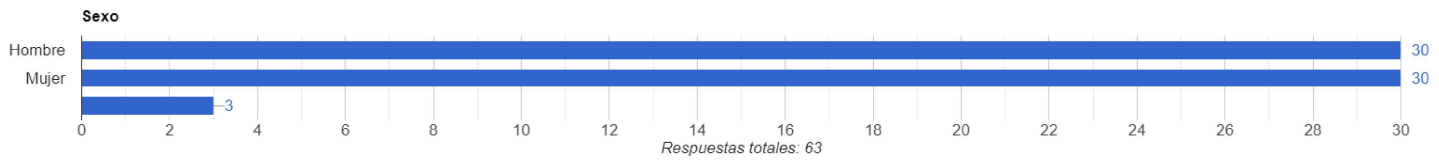
Preguntas perfil





Encuesta Verano

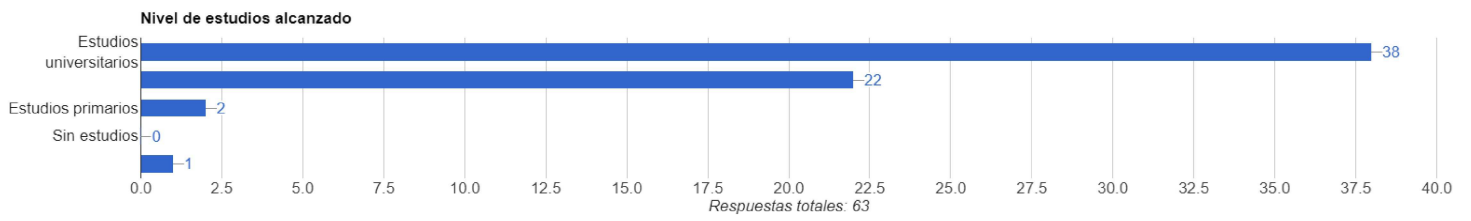
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

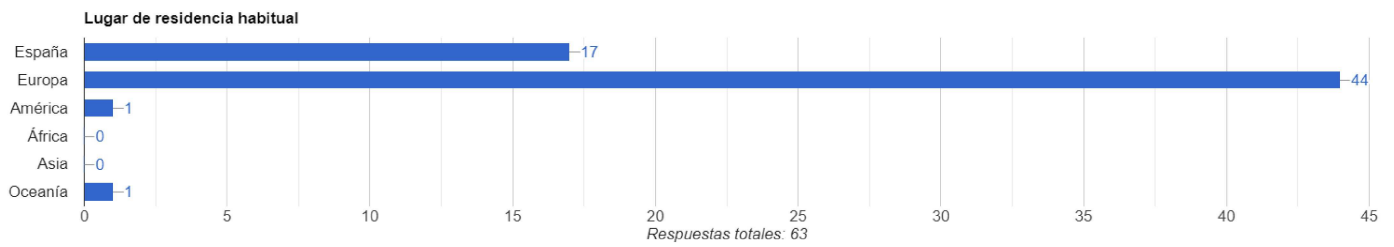
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

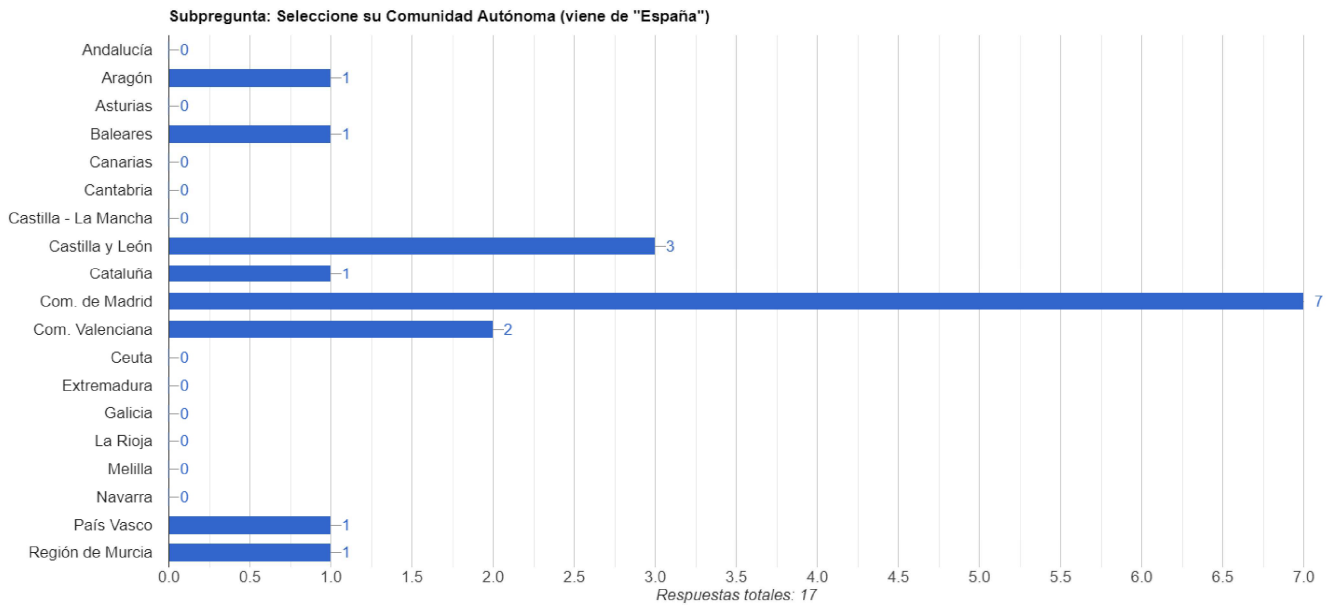
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

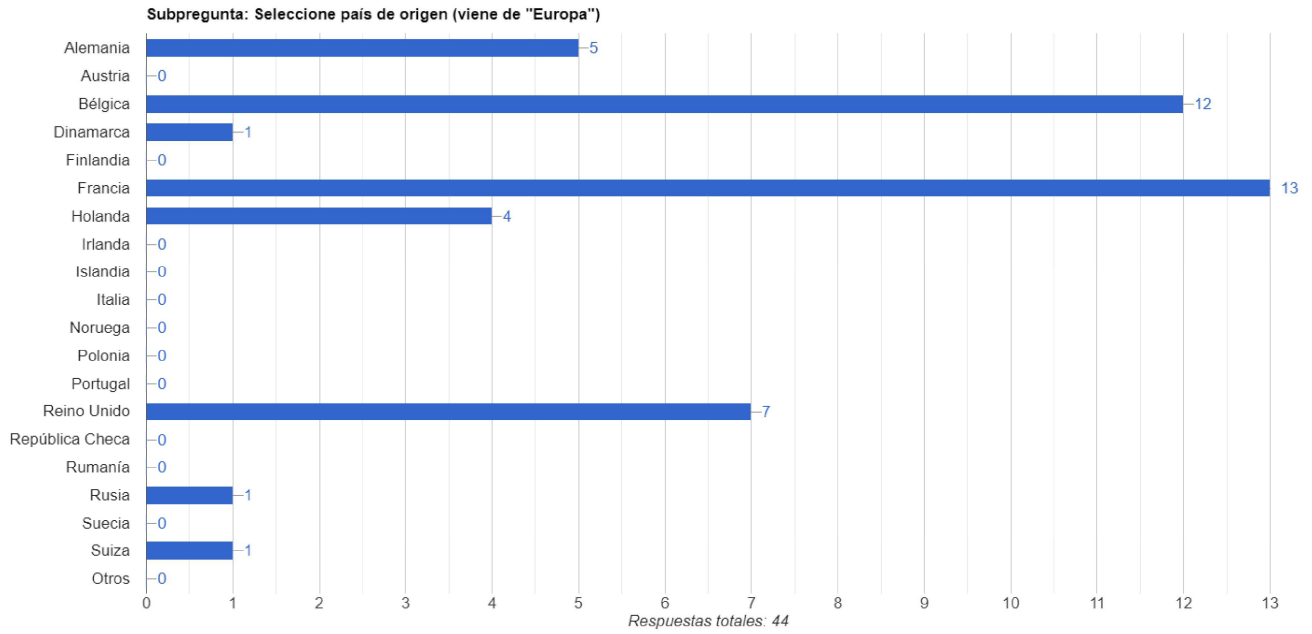
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

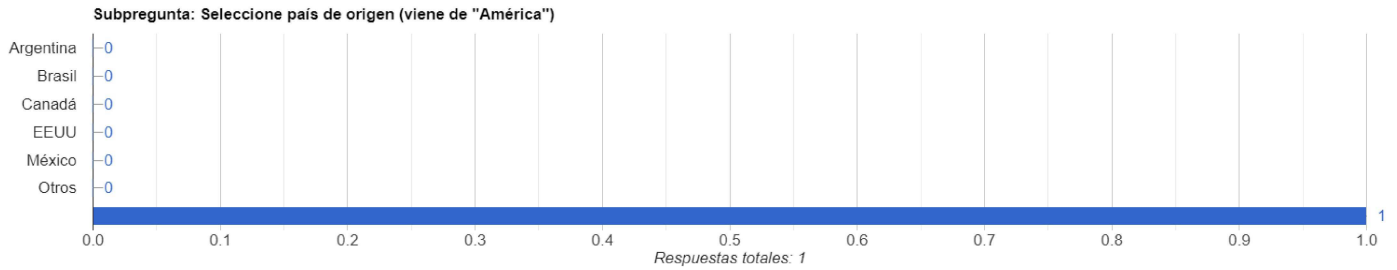
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

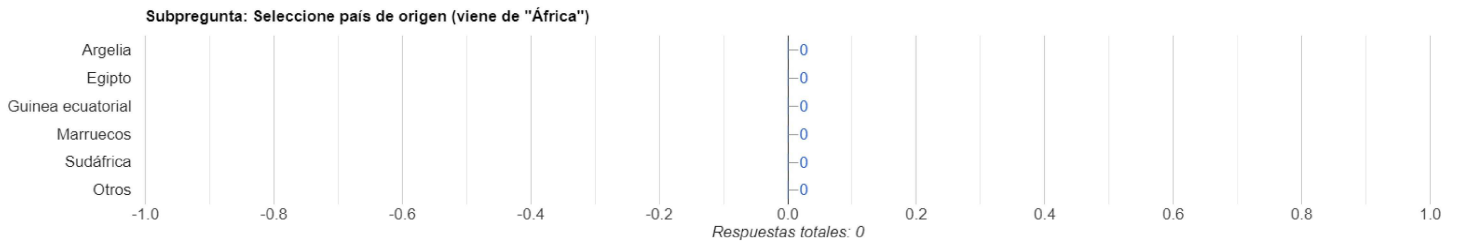
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

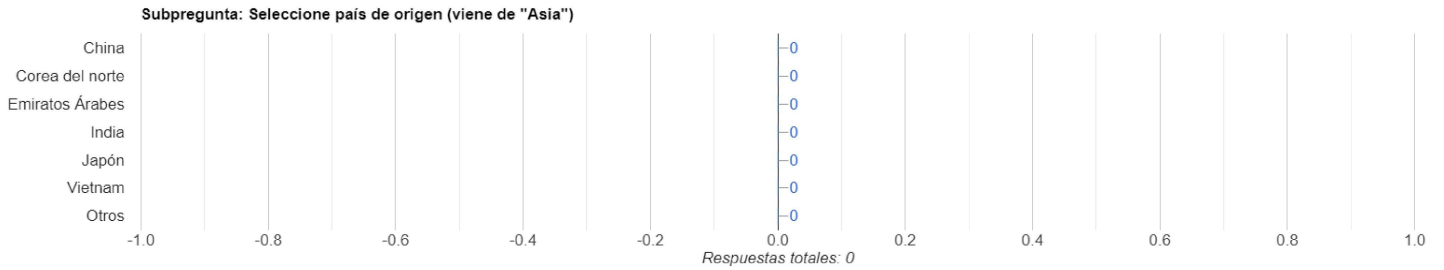
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

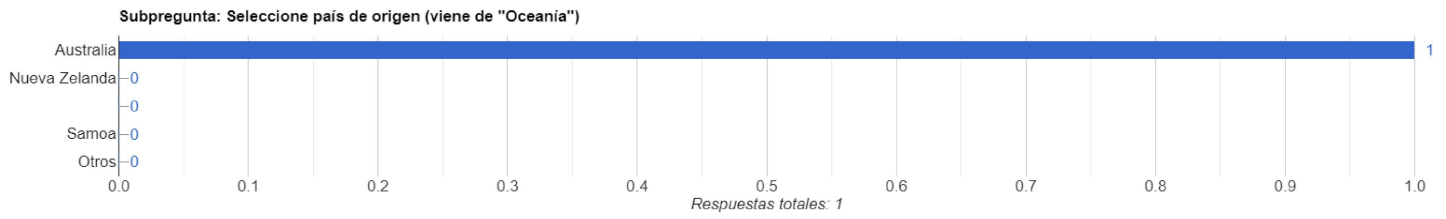
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**

Preguntas encuesta





Encuesta Verano

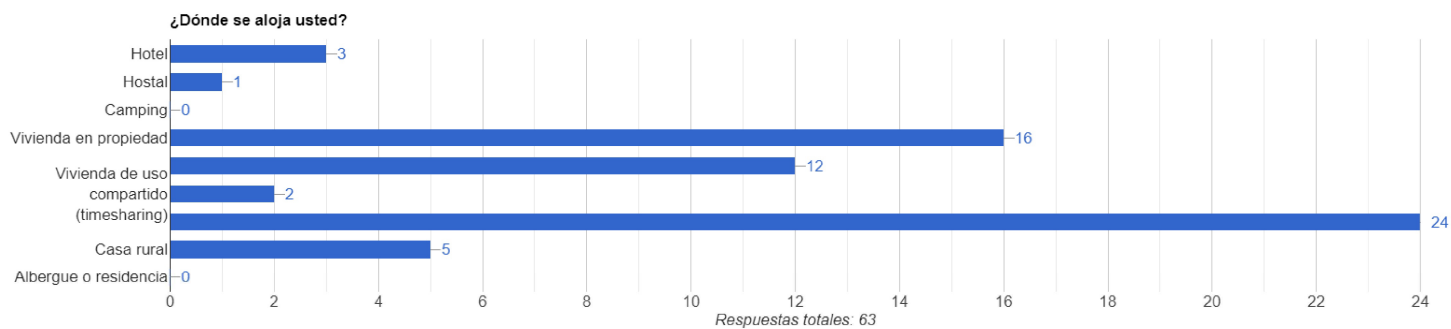
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

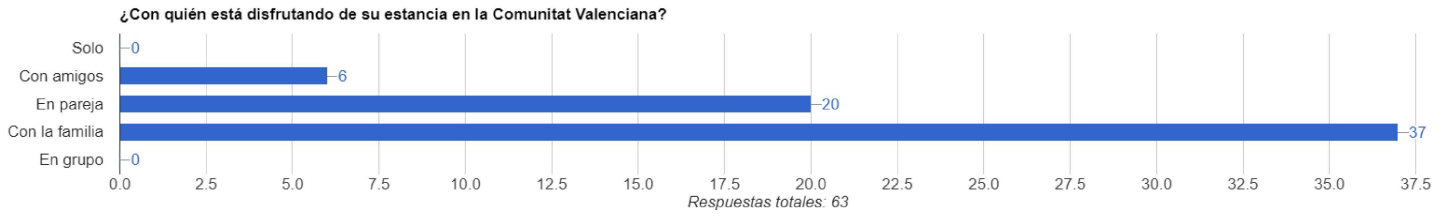
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

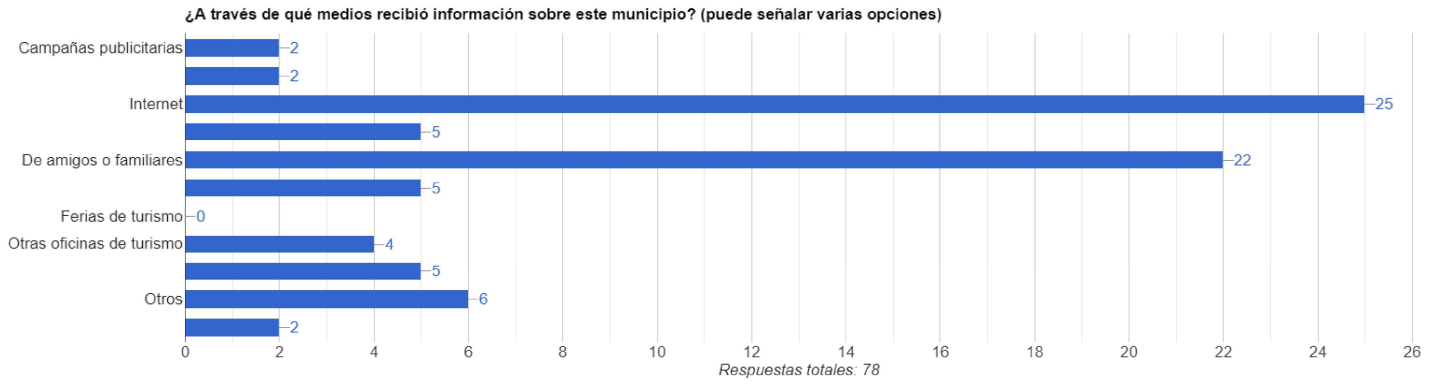
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

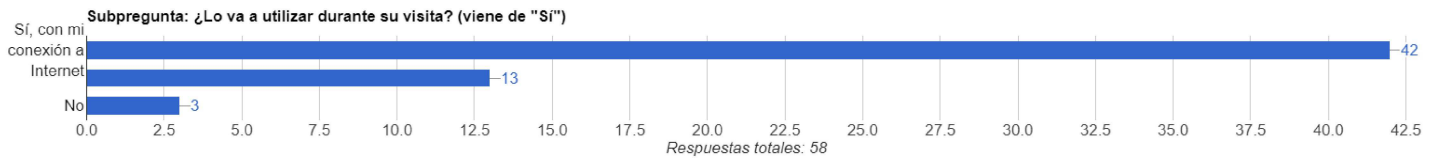
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

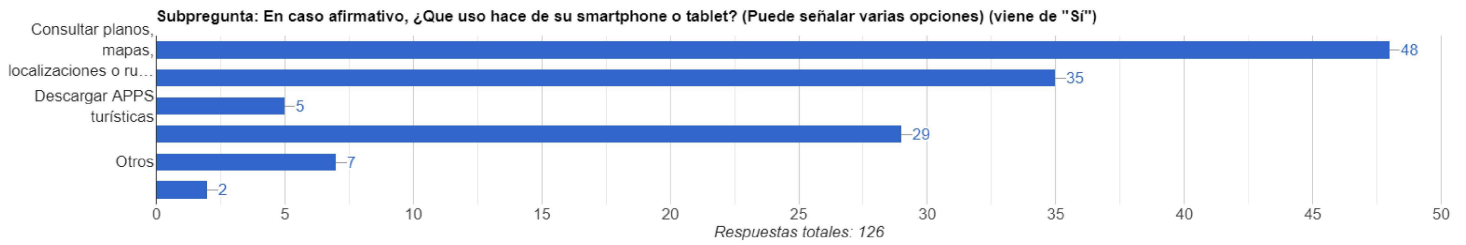
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

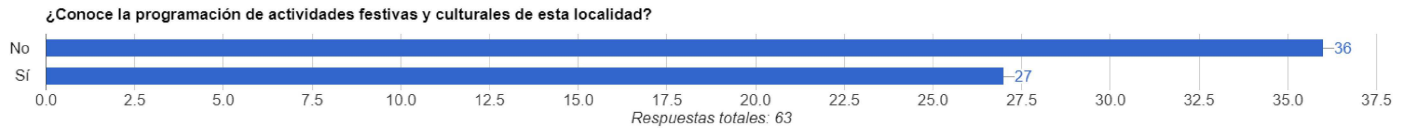
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

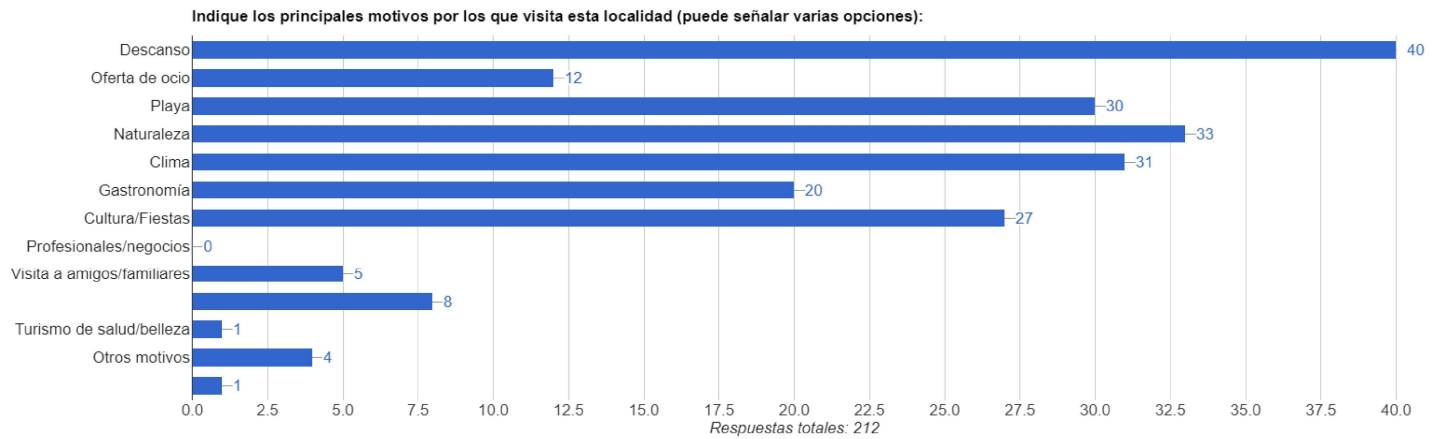
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

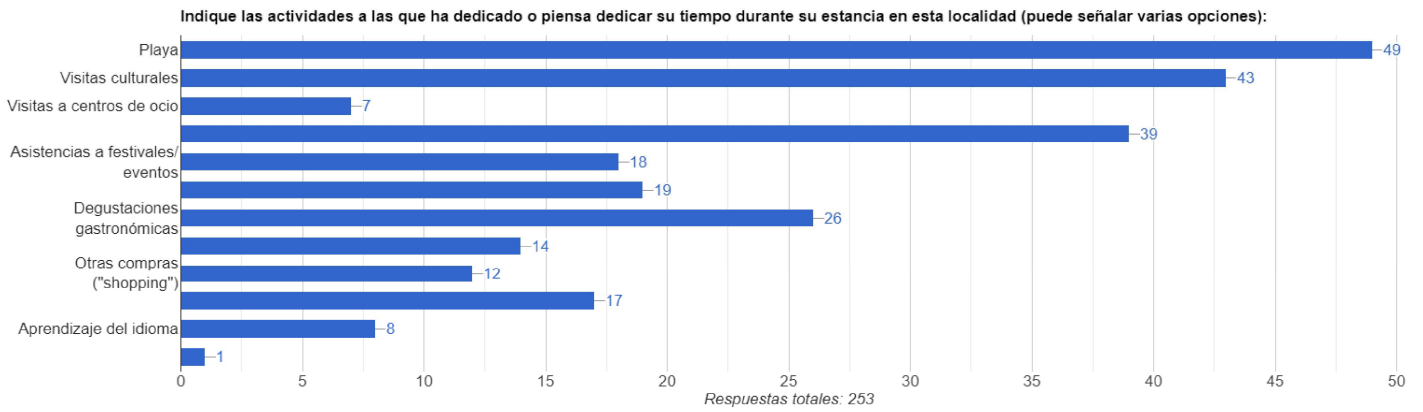
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

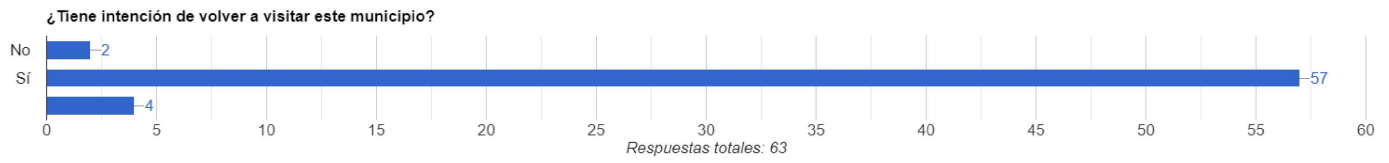
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

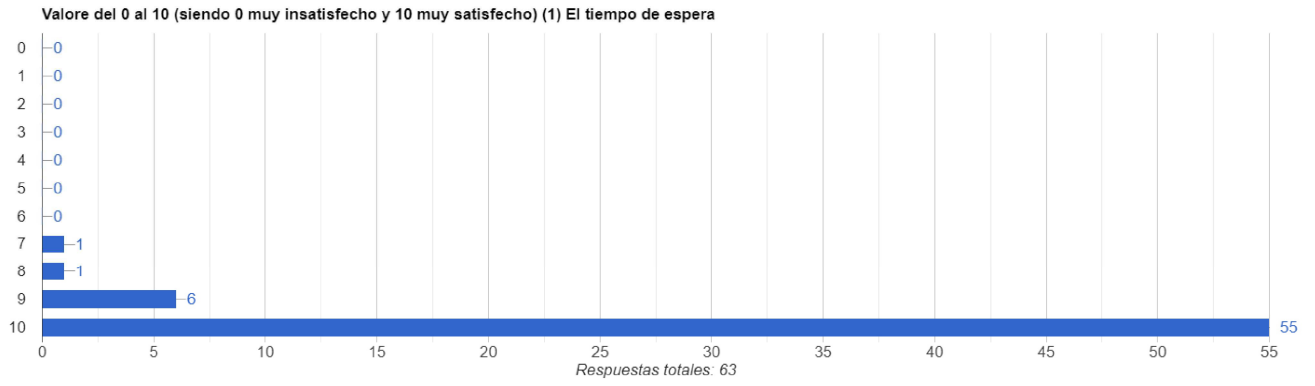
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

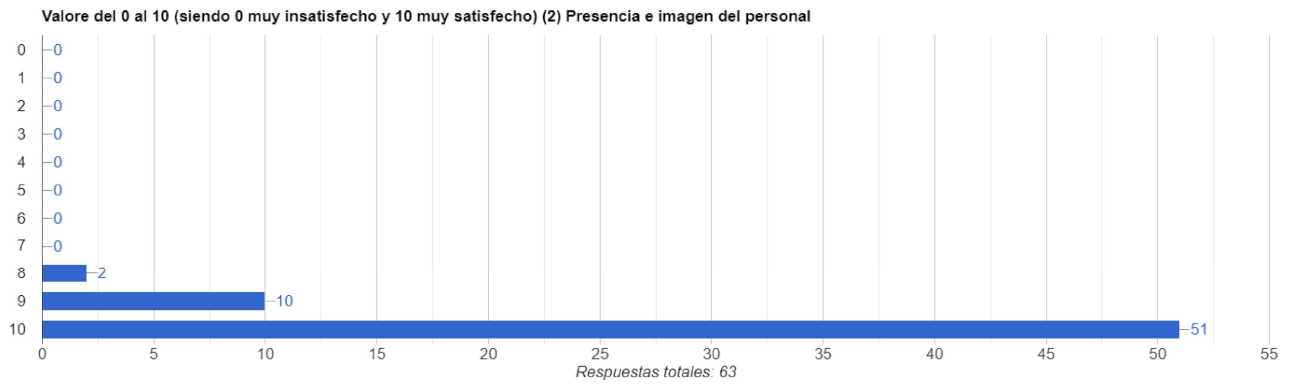
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

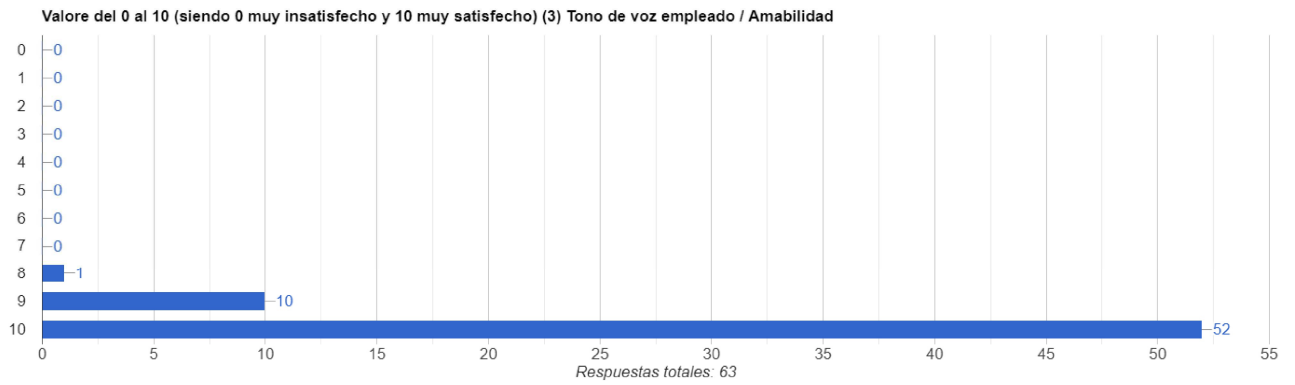
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

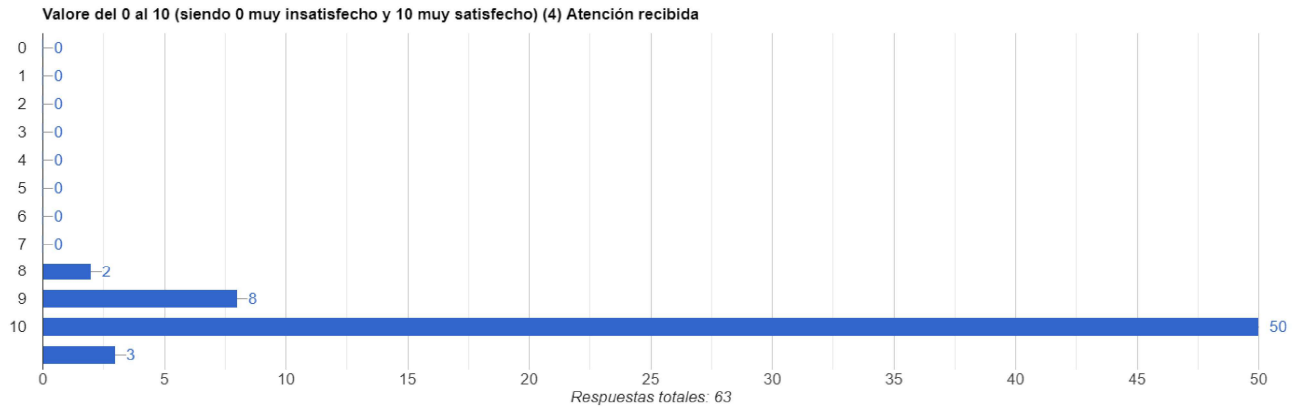
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

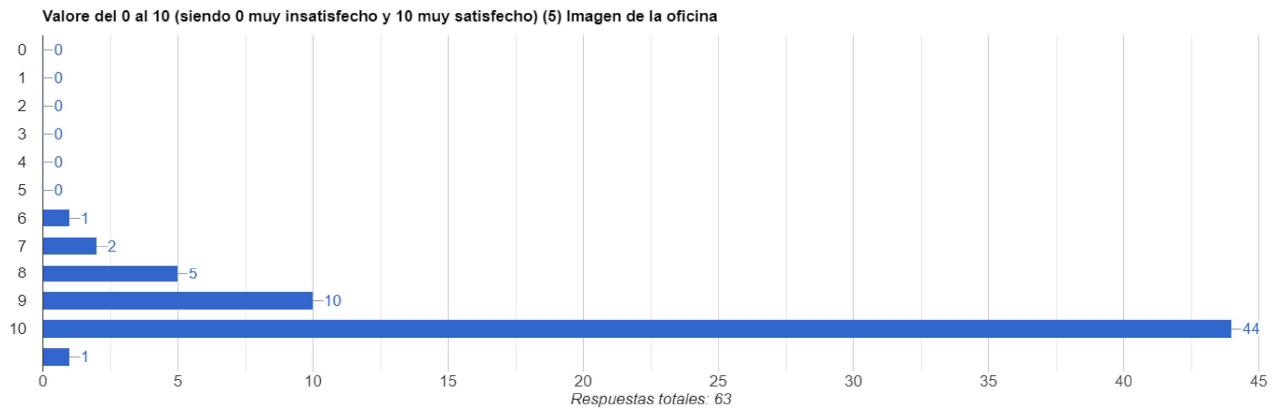
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

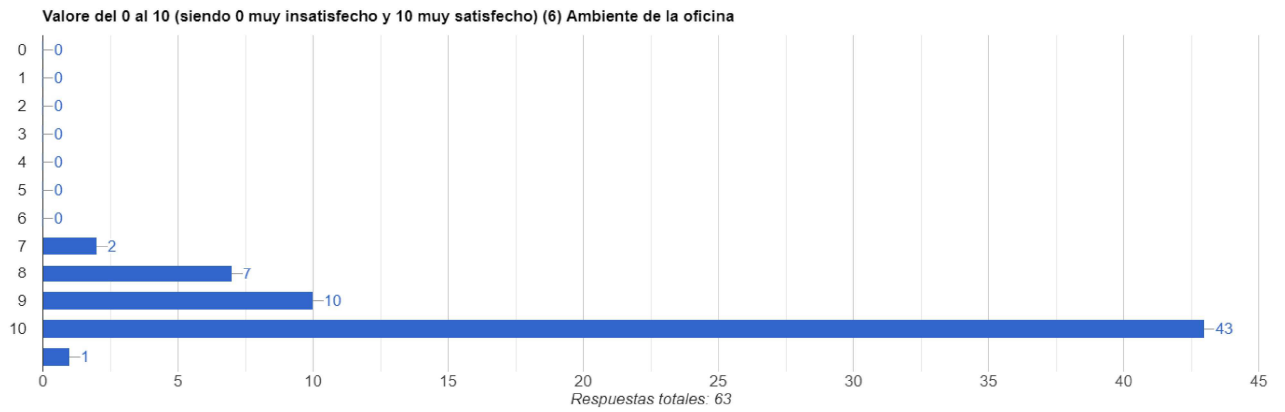
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

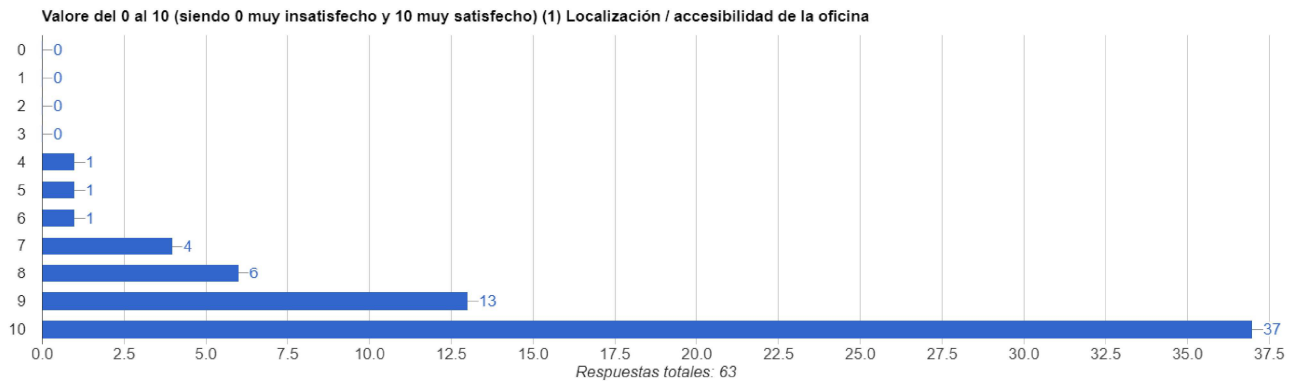
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

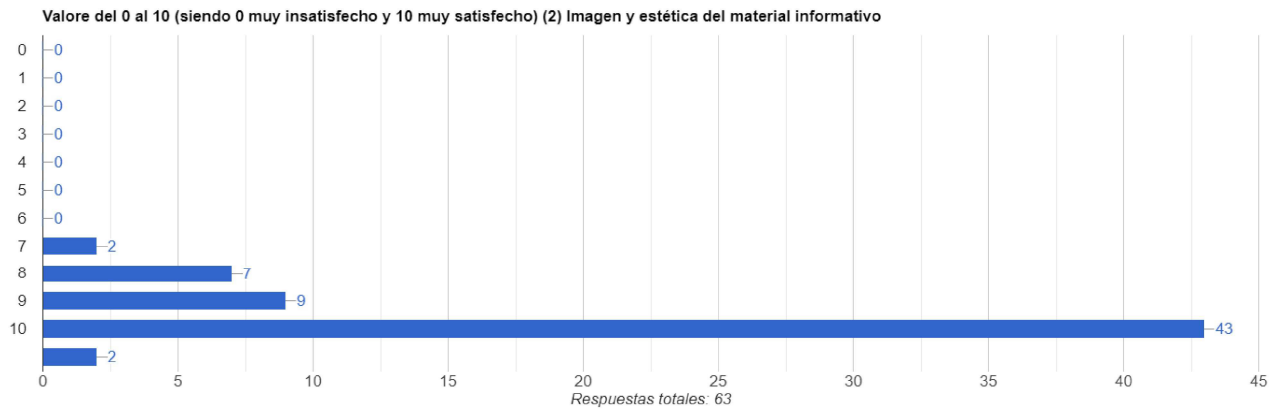
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

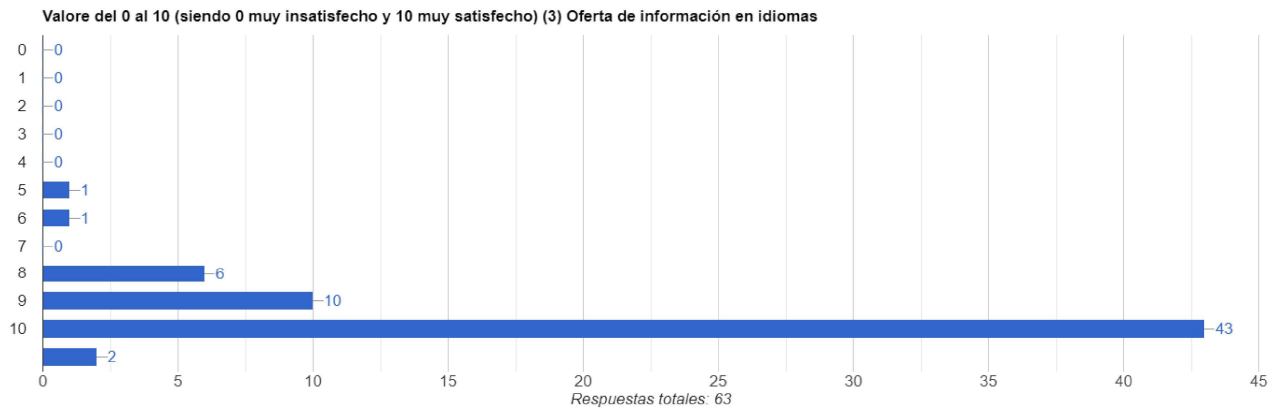
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

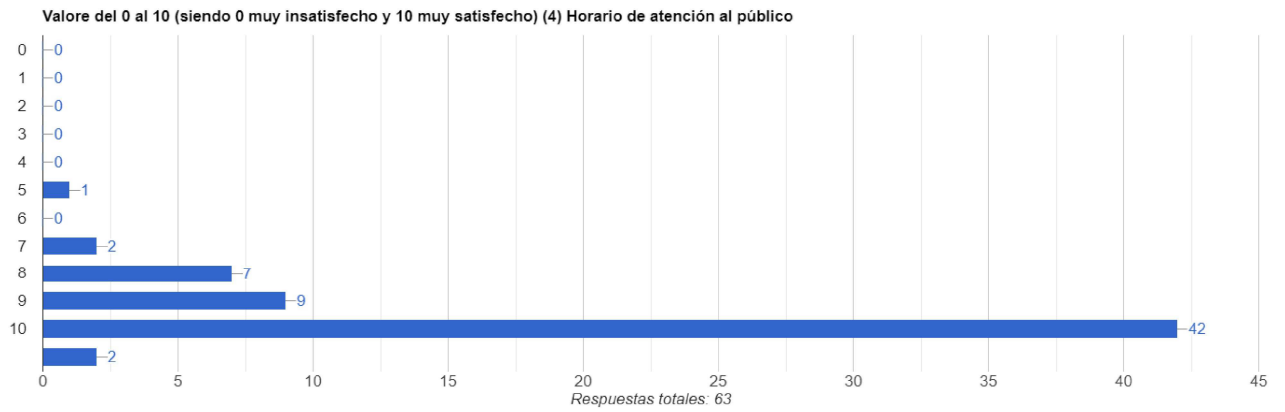
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

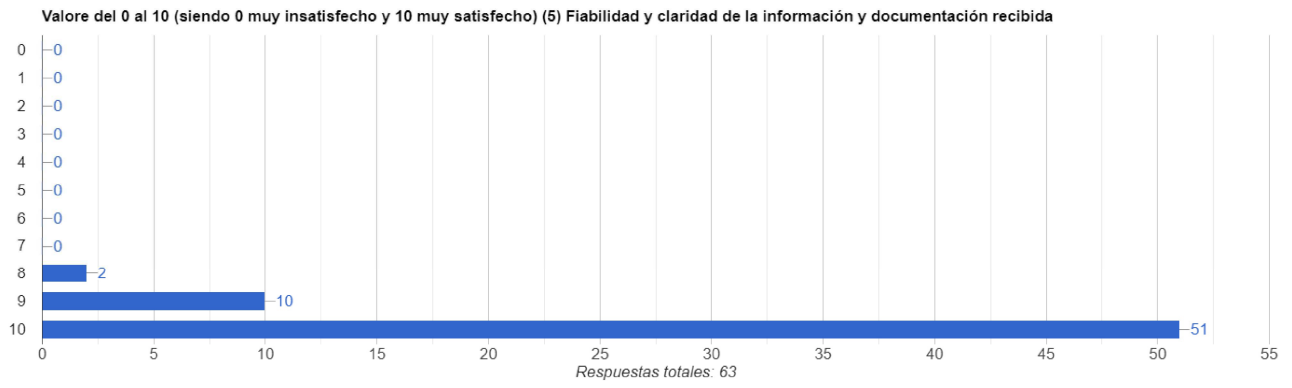
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

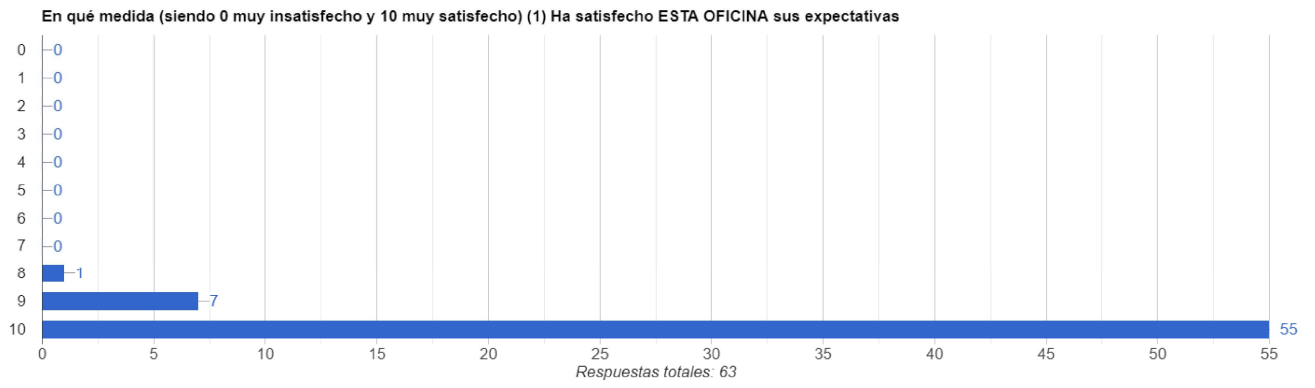
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

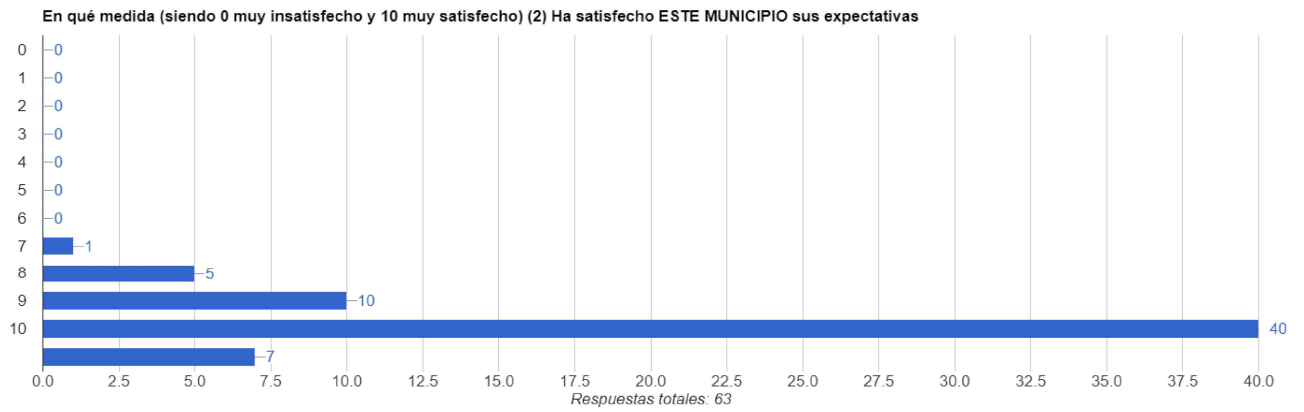
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**

Conclusiones

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Un **67,08 %** de los encuestados **residen en el extranjero**, procedentes en su mayoría de Francia, Bélgica, Reino Unido, Holanda y Alemania. El resto de los encuestados, **un 32,92%**, **residen en España**, destacando los turistas de la Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid, Castilla la Mancha, Cataluña y Castilla y León.

La muestra corresponde a un 47,82 % de mujeres y un 37,88 % de hombres.

El rango de edades principal de la muestra es entre 46 a 65 años, seguido de entre 35 a 45 años.

Los encuestados **con estudios universitarios representan el mayor porcentaje**, con un 61% sobre el total, seguido de un 29% que representan los encuestados con estudios secundarios.

CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

Un 83,22% pernocta en Benissa.

Un **63,36 % de los encuestados repiten** su estancia en la Comunidad Valenciana.

Los encuestados que se alojan en Benissa emplean **principalmente la vivienda alquilada**, la vivienda en propiedad, la vivienda de amigos o familiares, el hotel y el alojamiento rural.

El automóvil es el medio de transporte más empleado por la muestra, seguido por el avión.

La mitad de encuestados (52%), no han realizado reservas en la preparación de su viaje.

Un **55%** de encuestados señalan **viajar en familia**, un 25% en pareja y un 15% con amigos.

El principal medio para la obtención de información turística sobre Benissa ha sido con un 40,3% a través de Internet y amigos y familiares (25,9%).

La muestra ha empleado Internet principalmente para obtener información sobre el destino y realizar reservas.

Un 43,4% de los encuestados, han visitado la web turística de Benissa www.benissa.es.

Un **94,4% de los encuestados afirman ser usuarios de Smartphone o Tablet**, de los cuales lo van a utilizar (64,6%) con su propia conexión a Internet y un 23,6% con wifi gratuito.

Los turistas usan su Smartphone o Tablet principalmente para Consultar planos, mapas o rutas locales, además de consultar información sobre el destino y compartir imágenes, información o vídeos con familiares o amigos.

CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A BENISSA

Los principales motivos de visita de los turistas a Benissa son el descanso, la playa, el clima, la naturaleza, la gastronomía y las fiestas.

Las principales actividades previstas o realizadas por los encuestados que pernoctan en el municipio son: **la playa, visitar espacios naturales, visitas culturales**, degustaciones Gastronómicas, actividades deportivas o rutas de senderismo y fiestas locales.

Un 90% de los encuestados manifestaron su intención de volver a visitar Benissa.

Los usuarios encuestados otorgaron una puntuación media de 9,67 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO BENISSA

La calificación media de los ítems evaluados por los encuestados para conocer la **calidad ofrecida por la Tourist Info ha sido de 9,92** puntos sobre 10.

Los ítems mejor valorados han sido la el tiempo de espera, tono de voz empleado y amabilidad, atención recibida, presencia e imagen del personal y la fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida.

Los usuarios expresaron su **satisfacción** sobre las expectativas generadas en la oficina concediendo una puntuación **media de 9,77 puntos** sobre 10.

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

UNIVERSO

Usuarios de la oficina *Tourist Info* Benissa.

ÁMBITO DEL ESTUDIO

Benissa.

TAMAÑO MUESTRAL

59 cuestionarios válidos.

PERIODO DE ENCUESTADO

Desde el día 1 de julio de 2019 hasta el 15 de septiembre de 2019.

TÉCNICA UTILIZADA

Cuestionario auto administrado con respuestas cerradas (binarias, multirrespuesta y Likert).

TIPO DE MUESTREO

Aleatorio entre los usuarios de la oficina *Tourist Info* Benissa.

ERROR MUESTRAL

No considerado por lo que los resultados no son extrapolables sino una aproximación.